

■ 丹波山温泉 のめこい湯 様



丹波山温泉 のめこい湯

<http://www.nomekoiyu.com/>

丹波山温泉 のめこい湯は、東京都青梅市から山梨県塩山市に続く国道411号線上の「道の駅 たばやま」から、吊り橋を渡った先にある丹波山村が運営管理する日帰り温泉施設です。「のめこい」とは丹波山村の方言で、「つるつる、すべすべ」という意味で、名前のとおり肌がしっとり、つるつるになります。浴室はローマ風とヒノキ和風風呂の2つがあり、男女日替わり入れ替え制でどちらも楽しめるようになっています。

会員システムの導入により、入浴利用だけでなく、売店利用、食堂利用でもポイントが溜まるようになりました。

今までも会員ポイントカードと称して、1回の入浴毎に1個スタンプを押し、それが20個溜まると1回分の入浴利用を無料で対応するサービスを行っておりましたが、売店利用、「道の駅 たばやま」での購入利用については、ポイントカードの構造上、サービス対象から除外せざるを得ない状況でした。今回、システム機器の老朽化に伴うハード更新にあたり、「お客様サービスの向上」を最大テーマに掲げ、既存のフロント会計システムに連動する会員システム「PointClub」を導入することにしました。これにより館内の売店はもちろん、食堂利用、「道の駅 たばやま」での購入利用についても、その利用額に応じたポイントを会員様に付与することができるようになりました。ポイントは、100円購入毎に1ポイント付与し、取得したポイントに応じて1回分の入浴利用をサービスしております。今回の導入を機に、より地元の方が利用しやすく、また遠方からお越しのお客様がよりリピート利用したくなるような会員ポイント還元サービスを充実させる所存です。



丹波山温泉 のめこい湯
温泉観光課 白木俊彦 様



丹波山温泉 のめこい湯フロント

利用頻度、利用額、最終利用日など、利用情報を活かした施策が可能になりました。

先にもお伝えした通り、今まではスタンプカード対応だった為、お客様がどこからきて、いつ、どれだけ利用しているのかという集計がとれていませんでした。また、お客様向けにDM(ダイレクトメール)を送るなどして再利用を呼び掛けることが出来ていなかった為、お客様を「待つ」のが営業スタイルになってしまっていました。「PointClub」にはお客様向けのDMラベル印刷機能があり、印刷する会員は、利用頻度、利用額、最終利用日など数十種の検索方法で選定できる為、キャンペーンに応じた、広報活動を、ピンポイントで行うことができるようになっています。

ダイレクトメールによるキャンペーン展開で温泉収入が予想値以上に増加しました。

今年5月に温泉へのリピート利用促進を目的に、施設初となる会員へのDM発送を行いました。このキャンペーンは「DMを持って来館されたお客様にボーナスポイントを付与」するものだったのですが、DMの反応率(発送数からみた利用数)は、10%を超え、これに伴い温泉収入が予想を超えるほど大きく増加しました。なにより、DM呼びかけで、これだけ沢山のお客様に再来して頂いたことは、今までの努力が少しお客様に認めて頂いたようで施設にとっても自信になりました。今後は、来場の多いお客様向け、疎遠になってしまっているお客様向けなど、利用層に応じたキャンペーンを実施して、施設利用を呼び掛ける予定です。



新しくなった会員ポイントカード

よりお客様対応に集中できるように、 発注業務の簡素化を行いました。

システム導入前は、在庫が少なくなった商品をスタッフが目視確認し、随時発注することで仕入作業を行っていました。その為、従業員は週に何度も商品棚を確認し、発注業務を行う必要がありました。特に人気商品については大量に売れる事が有る為、お客様がいらっしゃるのに商品棚の確認や発注業務を行う事になってしまい、業務効率の改善をテーマとして抱えていました。

今回のシステム更新に伴い、レジでの販売実績が在庫状況とデータ連携するようになりました。また在庫データは事務所で確認の上、発注書の作成までシステムで一貫して行えるようになりました。これによりスタッフは在庫管理、発注業務から解放され、接客対応や店内整頓に集中できるようになりました。



道の駅 たばやま 農林産物直売所



道の駅 たばやま

ハンディ端末の導入で棚卸作業が楽になりました。

以前までは棚卸を行った後に前回の棚卸実績や仕入伝票、販売実績等を確認して在庫を確定していましたが、販売実績以外の情報がシステム化されていなかった為、伝票確認作業に時間をとられていました。在庫管理システムの導入で、商品の仕入情報や棚卸実績がシステムで管理できるようになった為、仕入伝票を確認する必要がなくなり、棚卸の際の大きな在庫間違いはすぐに見つけられる様になりました。棚卸作業はハンディ端末を2台導入した為、最大で3名同時にシステムへ棚卸商品数の登録が行える様になり、作業時間が大幅に短縮できました。システムからは仕入先別に仕入商品と販売実績の帳表が出力できる為、仕入先に提供して商品入替に役立ててもらっています。

■ 営業担当の声

丹波山村の活性化に、DM発行機能が活躍しています。

「道の駅たばやま」には、「丹波山温泉のめこい湯」の他、丹波山村の情報が集まる「観光案内所」、地元農家の方が作った野菜や工芸品、丹波山村のマスコット・タバスキーグッズを販売している「農林産物直売所」、丹波山村の新名物となる鹿肉を使った料理が好評の「軽食堂」があります。また季節の収穫に合わせた「じゃがいも祭り」「まいたけ祭り」「秋の大収穫祭」などのイベントも随時行われており、丹波山村の魅力が詰まった観光スポットになっています。今回導入頂いた会員システムによって、今までお知らせできなかった村外のお客様にも、こういった丹波山村の魅力的な情報を発信して頂ける様になりました。丹波山温泉から村を盛り上げて行こうという取り組みを、私も陰ながらサポートさせて頂きたいと思っております。



グッドフェローズ 営業担当 山内

■ ご使用システム

会員管理システム

PointClub

会員情報をデータ管理し、利用状況等の分析が行えます。また顔写真入りの会員証が即座に発行できます。



物販・レストラン販売管理システム

Pro-POS

売店・レストラン等の精算対応を行うレジシステムです。レストラン向けの食券印刷機能や調理室に注文データを連絡し、オーダーをプリンタ出力する印刷機能があります。

チケット販売管理&営業支援システム

券作くん

チケット発券、精算管理、売上集計を行うチケット発券に特化したPOSシステムです。引換券の出力やPOSキット連携にも対応します。

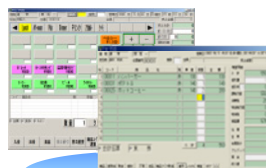
統合売上管理システム

RE-SO-NET

券売所、売店、レストラン等の施設全体の統合売上管理を行う上位システムです。CSV出力、予算入力、前年対比、請求書発行など様々な機能を実装しています。

在庫管理システム

商品の発注・仕入・棚卸情報を管理します。Pro-POSの販売実績と連動し、商品在庫情報を更新します。



(券作くんタッチパネル販売画面)



※掲載内容は発行当時のものであり、変更になる場合があります



開発・販売元

株式会社 グッドフェローズ

TEL:0422-21-9339

FAX:0422-29-7628

<http://www.facebook.com/goodf.co.jp>

https://twitter.com/GOODFELLOWS_CO

〒180-0001 東京都武蔵野市吉祥寺北町3-1-1

<http://goodf.co.jp>